

CARTA DEI SERVIZI

Art. 32 c. 1
D.Lgs. 33/2013



Sede Legale: Via Irlanda 80 - 09045 Quartu Sant'Elena (CA)

C.F./P.IVA e Registro Imprese di Cagliari n. 04170130928

PEC: innovaquartusrl@legalmail.it Capitale Sociale: € 200.000,00 - REA CA 368865



INDICE

1. **INTRODUZIONE**
2. **CHI È INNOVAQUARTU**
3. **I PRINCIPI GENERALI DELLA “CARTA”**
4. **SERVIZI OFFERTI**
5. **OBIETTIVI**
6. **GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI**
7. **CANALI DI COMUNICAZIONE**
8. **RICHIESTE E SEGNALAZIONI/RECLAMI DELL’UTENZA**
9. **ACCESSO CIVICO**
10. **TUTELA DELLA PRIVACY**





1. INTRODUZIONE

INNOVAQUARTU S.r.l. adotta tale documento in attuazione della legge 11 Luglio 1995 n. 273, sulla base dei principi della Direttiva PCM 27 Gennaio 1994 pubblicata sulla G.U. del 22.2.1994 n. 43, relativo ai “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, nonché il riferimento a tutte le leggi, decreti e regolamenti in materia, compreso il decreto legislativo n. 33/2013 in materia di amministrazione trasparente.

Il documento è stato predisposto secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 4/2010, nell'ambito della più generale riforma e modernizzazione dei rapporti fra le Istituzioni e i Cittadini.

Con la **Carta dei Servizi INNOVAQUARTU S.r.l.** conferma l'impegno a promuovere le relazioni con il Cittadino, le Imprese e le Istituzioni al fine di agevolarli nell'adempimento degli obblighi tributari e delle altre entrate degli Enti Locali, instaurando un rapporto ispirato a criteri di **fiducia, collaborazione e trasparenza**.

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento per conoscere le modalità di accesso e di contatto, le modalità di erogazione dei servizi secondo gli standard qualitativi della società **INNOVAQUARTU S.r.l.**, che agisce in qualità di “concessionario” mediante finanza di progetto, della gestione delle entrate tributarie ed extratributarie e del servizio di sosta a pagamento, ai sensi dell'art. 193 del D. Lgs. n. 36/2023 (CUP: E89E24000050007, CIG: B36A3A1684) per il Comune di Quartu Sant'Elena (CA).

La **Carta dei Servizi** non è un semplice opuscolo informativo, ma consente al Cittadino, alle Imprese ed alle Istituzioni di conoscere i servizi e le relative modalità di erogazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti ed adempiere ai propri obblighi; è inoltre uno strumento per valutare, nel tempo, l'operato e promuovere le necessarie iniziative di **miglioramento continuo** al fine di rendere il servizio di **INNOVAQUARTU S.r.l.** sempre più flessibile e vicino al Cittadino, alle Imprese ed alle Istituzioni.

In particolare, con la presente **Carta dei Servizi** la Società si impegna ad:

- ✓ assicurare un servizio efficace ed efficiente;
- ✓ definire i servizi di informazione rivolti agli interessati;
- ✓ assicurare tempi certi di risposta;
- ✓ definire le modalità di presentazione dei reclami.

La Carta dei servizi di **INNOVAQUARTU S.r.l.** è disponibile presso le sedi della Società, sul sito internet www.innovaquartu.it ed è fornita in formato cartaceo o mail a chiunque ne faccia richiesta.

La Carta sarà periodicamente aggiornata in funzione delle variazioni delle attività che la società sarà chiamata a svolgere.



2. CHI È INNOVAQUARTU

Nella trasformazione urbanistica e sociale, nel miglioramento della qualità e dei tempi di vita delle persone, nei servizi sempre più prossimi, nella visione di una comunità che cresce al crescere della tecnologia, l'Amministrazione Comunale è determinante. Per svolgere questo ruolo è necessario che i progetti, il contingente e lo strutturale abbiano le risorse economiche adeguate, ovvero che l'Amministrazione possa dedicarsi con fiducia a costruire percorsi futuri verso una gestione virtuosa della fiscalità locale in grado di portare risorse nel corso di un ampio periodo temporale.

Proprio questa è la *ratio* progettuale del Partenariato "Innova4" presentato dal costituito RTI composto da **ABACO S.p.A.** (mandataria) e da **MUNICIPIA S.p.A.** (mandante) che ha presentato la propria offerta in qualità di Promotore del Partenariato Pubblico-Privato (PPP): dare un concreto piano di sostegno economico al Comune di Quartu Sant'Elena per l'attuazione delle sue politiche tra cui, vanno sottolineate, quelle di recupero dell'evasione e dell'elusione in un'ottica di equità fiscale e sociale ed altresì di miglioramento dei servizi ai cittadini.

Con provvedimento del 11/02/2025 n. 190, il Comune di Quartu Sant'Elena ha disposto l'aggiudicazione in favore del costituendo RTI ABACO S.p.A.-MUNICIPIA S.p.A, individuando l'offerta presentata dal RTI quale quella economicamente più vantaggiosa e rispondente ai fabbisogni dell'Amministrazione.

Nasce quindi **INNOVAQUARTU S.r.l.** la società di scopo (ex Art. 194 del D.Lgs. 196/2023) che vede la partecipazione al capitale sociale di **ABACO S.p.A.** (60%) e **MUNICIPIA S.p.A.** (40%) capaci di far confluire in questa nuova realtà tutto il bagaglio di risorse umane, strutture organizzative, strumenti, procedure e processi affinati nel corso della pluridecennale attività sul territorio nazionale messo a disposizione dai due soci.

INNOVAQUARTU provvede alla erogazione dei Servizi di gestione delle entrate in virtù dell'iscrizione dei propri Soci al relativo Albo dei concessionari per la riscossione di cui al citato D.lgs. n. 446/1997 e, pertanto, garantisce la propria legittimazione attiva a emettere gli atti adottati in esecuzione della presente Convenzione, anche ai sensi dell'art. 14-septies della Legge del 21/02/2025 n. 15, "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 27 dicembre 2024, n. 202, recante disposizioni urgenti in materia di termini normativi.", Pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 45 del 24/02/2025.

CHI SIAMO

INNOVAQUARTU S.r.l. è la società di scopo i cui soci sono **ABACO S.p.A.** e **MUNICIPIA S.p.A.** nata dalla concessione mediante Finanza di Progetto e che raccoglie in sé tutto il bagaglio di risorse umane, strutture organizzative, strumenti, procedure e processi affinati nel corso della pluridecennale attività sul territorio nazionale, messo a disposizione dai due soci.

Mission della società è quella di dare un **concreto piano di partnership** al Comune di QuartuSant'Elena per l'attuazione delle politiche amministrative tra cui quelle di recupero dell' **evasione** e dell' **elusione** in un'ottica di **equità fiscale e sociale** finalizzate a migliorare sempre più i servizi ai cittadini e contribuenti.



I NOSTRI SERVIZI

Affianchiamo gli Uffici Comunali e il **Cittadino/Contribuente** nella gestione delle richieste e dei relativi adempimenti, offrendo loro servizi nelle seguenti aree tematiche:



PUBBLICITA' E AFFISSIONI



OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO



RECUPERO CREDITI



PARCHEGGI E MOBILITY



RIFIUTI



IMMOBILI



IMPOSTA DI SOGGIORNO

Dal sito **www.innovaquartu.it** potrai accedere ai servizi di interesse e gestire con semplicità la tue richieste; potrai effettuare **pagamenti**, chiedere **rateizzazioni**, inviare documenti e comunicazioni, richiedere un **abbonamento** per il parcheggio e rimanere sempre aggiornato sullo stato della tua pratica.



ABACO S.p.A. è una società specializzata nella riscossione delle entrate degli Enti Locali e nelle attività connesse e complementari, da **oltre 50 anni**.

La società è **iscritta al n. 56 dell'Albo** dei soggetti abilitati alla riscossione, liquidazione e accertamento dei tributi e delle entrate degli Enti Locali, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, ai sensi dell'art. 53 del D. Lgs. n. 446/1997, con capitale sociale interamente versato pari ad euro 10.000.000,00.

La società si uniforma inoltre ad un **Codice Etico** aziendale e si è dotata nel tempo di molteplici certificazioni, con relativi sistemi di audit e controllo:

- ✓ Sistema di gestione per la Qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001 - dal 2002**
- ✓ Sistema di gestione per l'Ambiente **UNI EN ISO 14001 - dal 2006**
- ✓ Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni **UNI CEI EN ISO/IEC 27001 - dal 2019**
- ✓ Licenza per il recupero crediti per conto terzi, ai sensi dell'art. 115 del T.U.L.P.S. (Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza)
- ✓ Sistema di gestione per la Parità di Genere secondo la norma **UNI/PdR 125 – dal 2024**
- ✓ **Modello Organizzativo 231** in base al Decreto Legislativo 231/2001, che disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.

Nel 2016 **ABACO** ha ottenuto il **Rating di legalità**, un riconoscimento concesso dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, rilasciato in accordo con i Ministeri degli Interni e della Giustizia, che tiene conto del grado di attenzione applicato dall'azienda nella corretta gestione del proprio business, secondo i principi di legalità, trasparenza, responsabilità sociale. Inizialmente la valutazione assegnata era (★★++); nel settembre 2019 tale riconoscimento è stato aggiornato e portato al massimo livello, di tre stelle (★★★).

La società nasce svolgendo il servizio di accertamento, liquidazione e riscossione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità, dei Diritti sulle Pubbliche Affissioni e della Tassa Occupazione Suolo Pubblico (ora canone patrimoniale L. 160/2019). Negli anni, per rispondere in maniera sempre più efficace alle esigenze dei Comuni e degli altri Enti Locali, **ABACO** ha sviluppato e potenziato ulteriormente la propria gamma delle attività offerte, nell'ambito delle altre entrate degli Enti Locali (Imu, Tasi, Tari, illuminazione votiva, sanzioni amministrative e del Cds, osta a pagamento, Imposta di soggiorno, ecc.) e dei servizi connessi e complementari, tra cui in particolare quello della Riscossione Coattiva.

ABACO è presente in varie regioni del territorio nazionale ed è dotata di una struttura organizzativa periferica di uffici locali e di aree territoriali, in grado di soddisfare in modo capillare i contatti con cittadini, utenti e PA, garantire una costante presenza di personale, disponibile, efficiente e qualificato sul territorio, pronto a rispondere alle richieste di informazioni, proponendo sicurezza e qualità attraverso sistemi tecnico-informatici aggiornati e sempre all'avanguardia. Per maggiori informazioni, si faccia riferimento a www.abacospa.it.





MUNICIPIA S.p.A. è l'azienda del Gruppo Engineering che si occupa dei progetti e dello sviluppo dei servizi per conto, principalmente, degli Enti Locali. La Società è tra i primari player di mercato in questo settore, fornendo soluzioni informatiche e sviluppando anche progetti di smart city, spesso multidisciplinari, in ambito fiscalità locale, piattaforme tecnologiche dedicate, gestione sicurezza, efficientamento energetico, mobilità, beni culturali, turismo, promozione del territorio, anche attraverso la leva del partenariato pubblico privato.

MUNICIPIA si caratterizza per essere:

- ✓ una società di produzione software, leader sul mercato nazionale nella fornitura di soluzioni per la Pubblica Amministrazione locale
- ✓ una società che vanta la realizzazione di numerosi progetti in ambito e-Government e System Integration per le grandi Città Metropolitane e Comuni di grandi, medie e medio-piccole dimensioni, su tutti i domini caratterizzanti la smart city
- ✓ un'azienda iscritta all'Albo per l'accertamento e riscossione delle Entrate degli Enti locali con un capitale sociale interamente versato di 13 milioni di euro, ben oltre il minimo di legge
- ✓ una società titolare di licenza di Recupero Crediti per conto terzi, ai sensi dell'art. 115 del T.U.L.P.S. per le attività di recupero stragiudiziale dei crediti
- ✓ un'azienda iscritta al R.O.C., il Registro degli Operatori di Comunicazione tenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
- ✓ un'azienda in possesso di diverse certificazioni, che attestano la creazione, l'applicazione e il mantenimento di un sistema di gestione e di organizzazione del lavoro conforme a specifiche norme di riferimento, valide a livello internazionale (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 45001, ISO 37001, SA8000 – ISO 26000)
- ✓ un'azienda che applica, oltre al Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, il Codice etico del Gruppo Engineering quale parte integrante del Modello Organizzativo adottato in conformità al D. Lgs. 231/2001, specificamente adeguato per Municipia alle prescrizioni della Legge n. 190/2012, in virtù del fatto che essa opera essenzialmente per la Pubblica Amministrazione
- ✓ un'azienda in cui l'etica è un valore pregnante, peraltro riconosciuto dall'attribuzione del rating di legalità dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con un punteggio di 3 stelle
- ✓ un'azienda che sta concludendo anche il processo di qualificazione per la certificazione UNI PDR 125/2022 per la parità di genere, di cui la Capogruppo Engineering ha già completato l'iter.

Per maggiori informazioni, si faccia riferimento a: <https://municipia.eng.it/chi-siamocontatti/>.

La Società gestisce i servizi per gli Enti e per i loro cittadini, realizzando maggiori livelli di efficienza, efficacia, trasparenza e sostenibilità attraverso la tecnologia digitale. Valorizza investimenti e tecnologie





esistenti, mettendo a disposizione l'esperienza e le soluzioni tecnologiche del Gruppo Engineering. Interviene sia con iniziative verticali che con progetti intersettoriali per migliorare la qualità della vita in città e semplificare il rapporto tra PA e cittadini.

3. I PRINCIPI GENERALI DELLA “CARTA”

I valori cui **INNOVAQUARTU** ispira la propria attività sono:

- ✓ **impegno nell'assistenza ed informazione** al Cittadino
- ✓ **comunicazione chiara ed esaustiva**
- ✓ **utilizzo ed integrazioni delle più moderne tecnologie**
- ✓ **affidabilità e professionalità**, intese a conquistare la fiducia dei Contribuenti/Utenti
- ✓ **tempestività** nel dare risposte alle esigenze dei Contribuenti/Utenti
- ✓ **facilità di accesso** ai servizi.

Con la Carta dei servizi, **INNOVAQUARTU** si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

1. **eguaglianza ed imparzialità:** gli uffici garantiscono a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità; nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;
2. **chiarezza e trasparenza:** l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
3. **partecipazione:** la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; gli uffici danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
4. **efficacia ed efficienza:** il personale degli uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;
5. **continuità e sicurezza del servizio:** il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni;
6. **semplificazione delle procedure:** gli uffici assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curano che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati





autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

In aggiunta ai suddetti principi **INNOVAQUARTU** assicura che la gestione delle attività e dei servizi erogati viene svolta **nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori**; inoltre, si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché **l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo** (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

4. SERVIZI OFFERTI

La società **INNOVAQUARTU S.r.l.** svolge, in qualità di Concessionario e per conto del Comune di Quartu Sant'Elena, le attività di accertamento, liquidazione e riscossione ordinaria e coattiva delle seguenti tipologie di entrate:

- i. Servizi di gestione delle entrate comunali per:
 1. la gestione e riscossione ordinaria delle entrate IMU e TARI
 2. la gestione e riscossione ordinaria del Canone Unico Patrimoniale e del Canone Mercatale
 3. la gestione e riscossione ordinaria dell'Imposta di Soggiorno
 4. ricerca e recupero dell'evasione e dell'elusione con accertamento per IMU, TASI e TARI
 5. ricerca e recupero dell'evasione e dell'elusione con accertamento per imposta comunale Pubblicità/Affissioni, Canone OSAP, Canone Unico Patrimoniale, Canone Mercatale e Imposta di soggiorno
 6. riscossione coattiva delle seguenti entrate comunali, tributarie ed extratributarie/patrimoniali:
 - a. IMU
 - b. TARI
 - c. TASI
 - d. Imposta comunale Pubblicità/Affissioni, Canone OSAP, Canone Unico Patrimoniale, Canone Mercatale, sanzioni derivanti dalla gestione delle aree di sosta a pagamento e Imposta di soggiorno
- ii. Realizzazione di investimenti per la creazione di una rete di assistenti di quartiere finalizzata alla compliance tributaria e all'assistenza ai cittadini utenti/contribuenti
- iii. Realizzazione di Investimenti finalizzati alla creazione di un'Infrastruttura tecnologica costituita da un unico sistema informativo e di una nuova banca dati unica per la gestione delle entrate denominata "Sistema della Conoscenza" e, specificatamente, consistenti in:



1. Piattaforma Software per la gestione degli incroci delle banche dati
 2. Dispiegamento di una serie di censimenti mirati
 3. Sistema Informatico per la gestione delle entrate per i servizi ai contribuenti.
- iv. Servizi di gestione delle aree di sosta a pagamento:
1. Gestione delle aree di sosta a pagamento e delle relative sanzioni
 2. Realizzazione di investimenti finalizzati alla creazione di un'Infrastruttura tecnologica costituita da un unico sistema informativo per la gestione delle aree di sosta e, specificatamente, consistenti in:
 - Fornitura e installazione di piattaforma per la gestione digitale dei titoli di sosta
 - Fornitura e installazione di sensori per il monitoraggio della sosta sugli stalli a raso
 - Fornitura e installazione di un'infrastruttura di comunicazione e di un sistema di gestione e monitoraggio degli stalli di sosta a raso
 - Fornitura e installazione di app per la mobilità intelligente e il pagamento della sosta orientata a cittadini, turisti e operatori economici
 - Fornitura e installazione di pannelli modello freccia utili a indirizzare gli utenti verso le aree di parcheggio
 - Fornitura e installazione di parcometri di ultima generazione, compresa negli investimenti contemplati nel Progetto di fattibilità
 - Fornitura e installazione di un sistema di centralizzazione e controllo remoto dei parcometri
 - Fornitura e installazione di app per il controllo della sosta e l'attività di sanzionamento
 - Fornitura e installazione di dispositivi per il controllo della sosta tramite lettura automatica delle targhe.
- v. Realizzazione di investimenti finalizzati all'acquisizione di un immobile nel territorio del Comune di Quartu Sant'Elena come sede delle attività e di sportello con il pubblico, da trasferire al Concedente al termine della Concessione.

Rientrano altresì tra le attività richieste i servizi di gestione, conduzione operativa e di disponibilità della Infrastruttura tecnologica, nonché ulteriori servizi strumentali per la corretta fornitura dei servizi di gestione delle entrate, tra cui:

- la gestione del contenzioso
- i servizi di front-office e assistenza ai contribuenti
- i servizi di stampa e spedizione/notifica degli atti sia nella fase di riscossione ordinaria, sia nella fase straordinaria di accertamento e riscossione stragiudiziale e coattiva, ivi incluse le attività di verifica degli esiti e le operazioni di rinotifica
- l'erogazione in modalità S.a.a.S. (Software as a Service) del Sistema della Conoscenza e delle

piattaforme informatiche per la gestione dei servizi in concessione.

Per ogni servizio è possibile ottenere:

- ✓ **supporto informativo** di primo livello sull'applicabilità del tributo/entrata, assistenza alla consultazione di Regolamenti e deliberazioni dell'Ente
- ✓ **assistenza alla compilazione** di denunce e variazioni, compilazione dei moduli e delle istanze di rimborso
- ✓ **assistenza sui contenuti** e sulle modalità di **regolarizzazione** degli avvisi di pagamento e di accertamento, analisi degli atti di auto-tutela e ravvedimento operoso
- ✓ **controllo e verifica** delle dichiarazioni, controllo dei pagamenti, censimento e controllo del territorio, emissioni avvisi di accertamento
- ✓ **informazioni** sul servizio affissione manifesti, ricezione manifesti da affiggere, verifica disponibilità spazi e pianificazione affissione, timbratura, rilascio nota posizione
- ✓ assistenza sulla **rateizzazione** degli importi dovuti
- ✓ **consulenza programmata** su richiesta del contribuente o delle associazioni di categoria
- ✓ accesso ai pagamenti tramite sistema **PagoPA**, informazioni su altre modalità di pagamento definite dall'Ente in relazione al servizio specifico.

5. OBIETTIVI

Gli obiettivi che **INNOVAQUARTU** si pone sono i seguenti:

OBIETTIVI	COME VENGONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Diversificazione del carico tributario: nella determinazione delle aliquote e delle tariffe dei tributi vengono agevolate le fasce deboli (compito che rimane una scelta discrezionale in capo all'amministrazione comunale)
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: mediante controlli di vario genere (massivi o mirati) l'ufficio individua e colpisce le situazioni di evasione. In tal modo viene garantito il principio secondo il quale "pagare tutti per pagare meno" nel rispetto del dettato costituzionale
Comunicazione con l'utenza	Le informazioni necessarie per un corretto

	adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento; sul sito è presente anche un programma per il calcolo dell'IMU e di stampa del mod. F24 per effettuare il pagamento
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicazione dei tributi sia direttamente allo sportello che mediante la posta elettronica
Recuperare la fiducia del contribuente	Dialogo con il contribuente: al fine di dissipare il velo di diffidenza che talvolta avvolge i rapporti con il fisco e prevenire così l'insorgenza di controversie, l'ufficio instaura con i cittadini relazioni improntate ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza. Al contribuente cui siano state rivolte contestazioni viene garantito il pieno ascolto delle proprie ragioni e vengono forniti tutti i chiarimenti di tipo normativo e documentale a supporto dell'operato dell'ufficio

6. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

Gli standard di qualità garantiti da **INNOVAQUARTU** mirano a **garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite** allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la **massima cortesia e disponibilità all'ascolto** degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza: viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi – salvo i casi di forza maggiore. –.



Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa ed i servizi igienici, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Per garantire che i servizi descritti nella presente “Carta” vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle **prestazioni-tipo** a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l’ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l’istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l’utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l’ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del tributo si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l’utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i **servizi-tipo** erogati da **INNOVAQUARTO** con i relativi standard di legge – ove previsti - e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate successivamente.

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non specificato	In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 5 giorni lavorativi se presentata per posta o posta elettronica o altri servizi telematici
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 40 giorni solari
Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Non specificato	In tempo reale
Rimborso somma non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione). N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti



		e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 40 giorni solari dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 – Statuto dei diritti del contribuente: circostanziata e specifica istanza concernente l'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse)	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 40 giorni solari dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 40 giorni solari dalla presentazione

7. CANALI DI COMUNICAZIONE

Per accedere ai servizi in modo rapido e funzionale **INNOVAQUARTU** mette a disposizione diversi canali di comunicazione per soddisfare in modo sinergico e completo le necessità di cittadini/utenti:

- ✓ Assistenza **telefonica**
- ✓ Assistenza **telematica** (Portale del Contribuente, e-mail, PEC)
- ✓ Assistenza in loco con appuntamento presso **l'ufficio territoriale**
- ✓ Sito internet www.innovaquartu.it



- ✓ Canali innovativi (Chatbot, Sportelli Digitali).

CONTATTI



pubblicita@innovaquartu.it
affissioni@innovaquartu.it



osap@innovaquartu.it



ufficiogale@innovaquartu.it



mobility@innovaquartu.it



tari@innovaquartu.it



imu@innovaquartu.it



impostasoggiorno@
innovaquartu.it



NUMERO VERDE UNICO

800 699 994

Dal Lunedì al Venerdì
dalle 08.00-19.00
Sabato dalle 08.30-13.30

INNOVAQUARTU SRL
C.F./P.IVA 04170130928
www.innovaquartu.it

ABACO SpA
SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI

MUNICIPIA
ENGINEERING GROUP



INNOVAQUARTU

Dall'unione delle conoscenze e competenze di **ABACO S.p.A.** e **MUNICIPIA S.p.A.** nasce Innovaquartu, società dedicata ai servizi relativi alle Entrate Comunali offerti ai cittadini di **Quartu Sant'Elena**.



www.innovaquartu.it





Il personale di **INNOVAQUARTU** e/o dei soci **ABACO** e **MUNICIPIA** è impiegato presso i locali sottoindicati al fine di favorire e facilitare il migliore accesso possibile alle informazioni e all'assistenza.

SPORTELLLO DI QUARTU SANT'ELENA

Ubicazione: **Via Irlanda n.80, Quartu Sant'Elena (CA)**

Orari di sportello:

Lunedì	08:30 - 12:30 e 14:00 - 18:00
Dal martedì al venerdì	08:30 - 12:30 e 14:00 - 17:30

CONTACT CENTER

NUMERO VERDE UNICO **800 699 994** E-MAIL info@innovaquartu.it PEC innovaquartusrl@legalmail.it

Orari di servizio:

Dal lunedì al venerdì	08:00 - 19:00
Il sabato	08:30 - 13:30

Le innovazioni tecnologiche fanno ormai parte della nostra vita quotidiana, migliorandola e offrendoci nuove possibilità. Il quadro normativo attualmente vigente in materia di innovazione dell'Amministrazione non solo prevede la possibilità, ma impone l'obbligo per la Pubblica Amministrazione di usare le più moderne tecnologie informatiche e telematiche nei rapporti e nelle relazioni con Cittadini ed imprese (Codice dell'Amministrazione Digitale D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.).

INNOVAQUARTU grazie all'esperienza le competenze le strutture messe a disposizione dai soci **ABACO** e **MUNICIPIA** può portare avanti un percorso di innovazione finalizzata a rendere il rapporto con il Cittadino ancor più trasparente e tempestivo, implementando nuovi servizi.

Sul sito internet www.innovaquartu.it

- ✓ sono esplicitate le modalità di accesso ai servizi svolti
- ✓ sono disponibili i form digitali e/o i fac-simili della modulistica, delle dichiarazioni, delle istanze e di ogni altro documento o atto utile ai cittadini per l'accesso ai servizi affidati alla Società
- ✓ sono disponibili gli accessi per effettuare i pagamenti tramite il Sistema PagoPa.





8. RICHIESTE E SEGNALAZIONI/RECLAMI DELL'UTENZA

Qualunque richiesta di chiarimenti o di verifica degli atti emessi può essere inoltrata all'ufficio competente tramite i contatti indicati al Punto precedente denominato "Canali di comunicazione".

Nel caso in cui la risposta non possa essere fornita direttamente dalla Società verrà comunque indicato a quale ufficio dell'Ente di riferimento l'utente dovrà rivolgersi per ottenere il chiarimento richiesto.

Le segnalazioni di disservizi e reclami possono essere inoltrate tramite:

- ✓ Posta al seguente indirizzo: **INNOVAQUARTU S.r.l.** – Via Irlanda n.80 – 09045 Quartu Sant'Elena (CA);
- ✓ Posta elettronica al seguente indirizzo: info@innovaquartu.it
- ✓ Posta Elettronica Certificata PEC al seguente indirizzo: innovaquartusrl@legalmail.it

9. ACCESSO CIVICO

L'accesso civico è consentito sui documenti per i quali la legge prevede l'obbligo della pubblicazione ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 33/13 (accesso civico semplice) o per documenti, informazioni e dati che servono al richiedente per esercitare il diritto di partecipazione al dibattito pubblico o per il controllo sul perseguimento delle finalità istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, ai sensi dell'art. 5 c. 2 D. Lgs. 33/13 (accesso civico generalizzato).

L'istanza può essere richiesta all'indirizzo di posta info@innovaquartu.it.

10. TUTELA DELLA PRIVACY

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 e del GDPR Regolamento 679/2016, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali. Responsabili del trattamento dei dati sono sia **INNOVAQUARTU S.r.l.** che i suoi soci **ABACO S.p.A.** e **MUNICIPIA S.p.A.**.

